

问卷调查 技术与实例



郭星华 谭国清 著
中国人民大学出版社

03

问卷调查技术与实例

郭星华 谭国清 著

中国人民大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

问卷调查技术与实例/郭星华, 谭国清著.
北京: 中国人民大学出版社, 1997

ISBN 7-300-02322-3/C · 63

I. 问…

Ⅰ. ①郭… ②谭…

Ⅱ. 问卷法-社会调查-教材

N. C91-03

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (96) 第 24852 号

问卷调查技术与实例

郭星华 谭国清 著

出版发行: 中国人民大学出版社
(北京海淀路 175 号 邮码 100872)

经 销: 新华书店
印 刷: 河北省涿州市星河印刷厂

开本: 850×1168 毫米 1/32 印张: 8.25
1997 年 1 月第 1 版 1997 年 1 月第 1 次印刷
字数: 200 000

定价: 10.00 元

目 录

第一章 概述	1
第一节 问卷调查的作用与应用	1
第二节 问卷调查的类型	9
第三节 问卷调查的一般程序	15
第四节 问卷调查的特点	24
第二章 问卷调查的准备	28
第一节 确定调查课题	28
第二节 建立研究假设	36
第三节 编制调查计划	40
第四节 组建调查队伍	44
第五节 设计调查指标	49
第三章 问卷设计技术	61
第一节 问卷的一般结构	61
第二节 问题表达的一般方式	67
第三节 回答问题的一般方式	74
第四节 问卷的版式设计	78
第五节 问卷设计中应注意的几个问题	88
第六节 问卷的审查	97
第四章 抽样技术	100

第一节	抽样的基本概念及其特点	100
第二节	抽样的基本方法	105
第三节	样本规模的确定	115
第四节	抽样方案的设计	122
第五节	抽样方案设计的实例	124
第五章	问卷调查的实施	130
第一节	邮寄式问卷调查的组织与实施	130
第二节	送发式问卷调查的组织与实施	136
第三节	访问式问卷调查的组织与实施	140
第四节	调查员的组建与培训	142
第五节	采访技巧	146
第六章	调查数据的整理与分析	149
第一节	数字资料的整理	149
第二节	如何选用统计方法	158
第三节	数据集中趋势的测量方法	161
第四节	数据离散趋势的测量方法	166
第五节	概率与概率分布	171
第六节	推论统计	177
第七节	相关分析与列联表	186
第七章	调查报告的撰写	196
第一节	调查报告的分类	197
第二节	应用性调查报告的撰写	201
第三节	学术性调查报告的撰写	216
附录		228

附录一：问卷实例 I	228
附录二：问卷实例 II	242
附表.....	252
附表一：随机数字表.....	252
附表二：标准正态分布表.....	254
附表三： X^2 分布表	255
后记.....	258

第一章 概 述

第一节 问卷调查的作用与应用

一、什么是问卷调查

人们要想认识客观世界，发现客观世界发展的一般规律，就要对客观事物进行深入的考察、调查和研究。科学的研究方法很多，在社会科学研究中，由于其研究对象的特殊性和复杂性，很少像自然科学那样采用实验的方法，利用科学仪器进行分析研究，一般是采用历史比较、文献分析和社会调查的方法。

按调查方式分，社会调查可分为：访谈法、实地观察法、问卷法。访谈法，就是访问者通过走家访户，或通过现代通讯工具（如电话）直接与被调查者进行口头交谈，这是通过口头交流方式获取社会信息的口头调查。访谈法可以是访谈者单独访问被调查者，也可以与多个被调查者进行访谈，如召开座谈会，后者称为集体访谈法。实地观察法，是观察者置身于所要研究的地区或群体之中，通过自己的感觉器官直接了解当前正在发生的、处于自然状态下的社会现象。访谈法主要是口问耳听，整个访谈过程是访谈者与被调查者互相影响、互相作用的过程。实地观察法则主要是耳闻眼看，观察者基本上是单方面进行观察活动，被观察的对象不管是人还是物，都是被动地处于观察者的视野之中。在实际调查中，这两种方法往往是结合使用、互相补充的。

问卷法，是调查者运用事先设计好了的问卷向被调查者了解情况或征询意见，这是一种书面调查方法。所谓调查问卷，简称

问卷,实际上就是一种调查表格。研究者根据一定的研究目的,将调查项目转换成一系列的问题,再印制成统一的调查表格,这种调查表即叫做问卷。

问卷调查的起源最早可追溯到公元前几千年中国和埃及以课税和征兵为目的所进行的调查。近代问卷调查则开始于1748年瑞典进行的全国规模的人口普查。无产阶级革命的导师马克思也是十分重视问卷调查的,他在1880年编写的《工人调查表》就是一种调查问卷。与数理统计方法相结合的现代问卷调查发轫于1936年美国新闻学博士乔治·盖洛普(George Gallup)进行的美国总统选举预测调查。

1936年,罗斯福与兰登竞选美国总统时,《文摘》杂志发出模拟选票1000万张,回收237万张,预测兰登将以57%的得票率当选。选举结果大出所望,原来估计将以43%的得票率落选的罗斯福反而当选为当年的美国总统。盖洛普尽管只调查了3000人,却对投票结果作出了非常准确的预测。(见表1—1)

表1—1 1936年美国总统一选举预测得票率 单位:%

候选人	实际得票率	《文摘》杂志预测	盖洛普预测
罗斯福	60.2	43.0	54.0
兰登	39.8	57.0	46.0
合计	100.0	100.0	100.0

盖洛普成功的原因就在于他运用了比较科学的“分层配比”的抽样技术。这种方法力求使调查对象在州、市、镇、村的大小、年龄、性别、社会阶层、人种等方面,能准确地代表美国的所有选民。例如,如果20几岁的人占全体选民的27%,那么在3000个调查对象中,20几岁的人也应占27%,即810人。盖洛普的成功,促进了现代问卷调查的飞速发展,使问卷调查技术不断完善,更加科学,调查结果更加接近客观事实。此后,问卷法在西方国家开始得到广泛的运用,成为现代社会调查的一种十分重要的方法。

本世纪 80 年代以来,我国社会科学研究空前繁荣,研究者在研究中越来越普遍地使用问卷法进行调查,调查所涉及的范围也越来越广泛。因此,掌握问卷调查方法,熟悉问卷调查技术,对于了解社情民意、研究社会现象,是十分有益处的。

二、问卷调查的作用

问卷调查的对象是个人、家庭或组织,它的研究对象则是某一区域范围内的群体或社会阶层。将一份份问卷发放给个人,由他们按问卷要求自己填写,也可由他人或调查员填写,对回收的问卷进行统计分析,就可以获得研究对象的基本情况、行为方式、态度倾向等方面的信息。在运用问卷这一研究工具之前,有必要先弄清楚问卷究竟有哪些作用。概括起来说,问卷调查有以下几个方面的作用。

1. 了解研究对象的基本情况

社会生活中的人总是具有一定的身份,在社会中占据有一定的地位,他们在社会生活中扮演一定的角色。各种各样的社会角色就组成了纷繁复杂的社会。无论是政策研究部门、政府管理部门,还是进行社会科学研究的部门,都需要了解某一社区的角色结构、社会阶层构成、人口分布状况等等,这些都是研究对象的基本情况。例如社区内成员的总人数、性别比例、各年龄段人数及比例、各种文化程度的人数及比例等等。这里所说的社区小至农村的村庄,城市的居民街道,大至一座城市,一个国家。当调查研究的分析单位是个人时,由于问卷调查的对象是个人,因此只有将了解基本情况的调查项目转换成问卷上的个人背景方面的问题,才能得到这方面资料。这样,了解被调查者的个人背景就有两个作用。第一个作用是,通过对所有回收的问卷进行统计,可以从总体上了解研究对象的基本情况,例如人口调查。第二个作用是,研究具有不同个人背景的被调查者,其行为及态度与其背景有何种相关关系。例如,问卷调查表明,生长在离婚家庭的孩

子，犯罪的可能性就比其他家庭的孩子要大。个人背景方面的问题是问卷中不可缺少的部分，一般问卷里都设计有这一类问题。

下面就是某一问卷里关于个人背景方面的一部分问题。

例 1.1:

您的性别?

- ① 男 ② 女

您的年龄? _____岁

您的受教育程度?

- ① 小学以下 ② 小学毕业 ③ 初中毕业
④ 高中毕业 ⑤ 大学毕业及以上

您家里的常住人口? _____人

您的婚姻状况?

- ① 未婚 ② 已婚 ③ 丧偶 ④ 离婚

2. 了解人们的行为方式

人们正在做些什么，是怎样去做的，这是研究者感兴趣的问题。有时，研究者也会对研究对象过去的行为，或者在特定的情景中人们将怎样行动这类问题感兴趣。问卷调查的作用之一，就是帮助研究者了解人们的行为方式。人们在社会生活中的行为方式是多种多样的，有工作方面的行为方式，有日常生活中的行为方式，也有学习方面的行为方式。研究者可以根据研究目的，在问卷里设计相应的问题，了解人们某一方面具体的行为方式。

下面就是某一调查问卷中为了解人们关心时事政治的程度及途径而设计的一部分问题。

例 1.2:

您看电视新闻吗?

- ① 每天看 ② 经常看 (每周不少于 3 天)
③ 偶尔看 (每周不少于 1 天) ④ 从不看

您听广播新闻吗？

- ① 每天听 ② 经常听（每周不少于3天）
③ 偶尔听（每周不少于1天） ④ 从不听

您家订了报刊杂志吗？

- ① 没有订 ② 订了1份 ③ 订了2份
④ 订了3份 ⑤ 订了4份 ⑥ 订了5份及以上

3. 了解人们的态度倾向

所谓态度，是指人们对事物较为固定的看法和观念。人们在长期的社会实践中，总会逐渐形成对客观事物一定的看法和观念，或拒斥，或接受；或赞成，或否定；或同意，或反对。人们的态度是怎样形成的，在多大的程度上影响他们的行为，态度的形成受到哪些因素的影响，是一种什么样的依存关系，诸如此类的问题是研究者极感兴趣的。另一方面，公众对当前的热点问题的态度如何，某项公共政策是否会得到人们欢迎，某项政策实施以后的效果怎么样，人们现在关心的问题有哪些，这类问题则是政策研究部门、政府管理部门感兴趣的。能了解人们的态度倾向，是调查问卷最主要的作用，也是问卷得以广泛应用的重要原因。

下面是某一农村调查问卷里为了解农民的价值观念变化和对某些问题的态度而设计的一部分问题。

例 1.3：

您对下列说法的看法如何？

- ① 女孩子反正要嫁出去，少读一点书没关系。
② 本村人总是比外村人要亲。
③ 种田是农民的本份，农民做其他事就是不务正业。
④ 家里只有女儿，没有儿子，会被别人看不起。

同意	不同意	说不清
同意	不同意	说不清
同意	不同意	说不清
同意	不同意	说不清

您赞成把土地分给个人，实行土地私有制吗？

①很赞成 ②赞成 ③无所谓 ④不赞成 ⑤很不赞成

4. 其他辅助性作用

了解人们的基本情况、行为方式和态度倾向是调查问卷的三个主要作用。除了这三个主要作用之外，调查问卷还有其他一些辅助性作用。例如，可以用来测试被调查者的心理特质，从而确定被调查者是属于哪一种类型的，也可用来研究国民的心理素质，这在社会心理学、心理学研究中是得到较多应用的。又如，可以利用调查问卷测试被调查者的知识，如用来测试被调查者的识字率、政治时事通晓能力、法律知识、日常生活常识等等，从而可以确定被调查者的知识能力，并研究被调查者的知识能力与其行为、态度有何种相关关系。再如，可以利用调查问卷来了解被调查者的家计，如住房样式、家产拥有情况（如彩电、冰箱、自行车、缝纫机等的拥有情况）、购物倾向等，这在市场调查中是很普遍的。

总之，运用问卷调查这一形式的研究者，可以根据研究的需要，充分发挥问卷的作用为其研究目的服务，在问卷中设计与其研究目的相关的问题。

三、问卷调查的应用

在现代社会里，问卷调查的应用是十分广泛的，它的作用正为越来越多的人认识，也日益得到人们的重视。归纳起来，问卷调查主要可以应用于以下几个方面。

1. 社会科学的实证研究

从研究层次上分，社会科学研究方式可分为理论研究和实证研究。理论研究是对客观事物产生、发展、变化规律的提炼、概括和总结，这是一种抽象思辨的研究方法，受研究者的主观因素影响较大。实证研究则是客观地描述社会现象，在研究中应尽量

避免主观臆想的成分。理论研究的结论与客观事实相吻合的程度如何，需要实证研究的检验，实证研究可以证伪也可以支持理论研究的成果。实证研究的成果经过抽象、概括最终也可以升华为理论。因此，理论研究与实证研究是相辅相成，缺一不可的。社会科学的实证研究方法很多，问卷调查就是其中的一种。运用问卷调查进行实证研究的，最早是1770年前后卢·普雷（F. Le Play）进行的工人家庭调查，布斯（Charls Booth）进行的伦敦工人调查。卢·普雷采用的是问卷调查，布斯除采用访问调查和问卷调查外，还采用了许多其他调查技术。

问卷调查可以应用于社会科学的许多领域，如社会学、法学、经济学、政治学等等，其中以在社会学研究中应用的最为普遍。例如，研究犯罪行为与家庭背景的依存关系，研究人们的相互交往方式，研究人们价值观念的变化，研究现代社会的职业取向和社会流动情况等等，都可以采用问卷调查方法。实际上，社会科学的实证研究往往是采取多种研究方法相结合的方式进行，问卷调查只是其中的一种而已。

2. 市场调查与市场预测

现代社会是一个信息社会，信息与人们的社会生活有着越来越密切的关系。市场信息对生产厂家和销售部门尤其重要意义。因为，市场是和商品生产、商品交换联系在一起，谁掌握了市场信息，谁就掌握了生产、销售的主动权，谁就能在激烈的市场竞争中站稳脚跟，立于不败之地。市场调查是19世纪末到20世纪初在美国兴起的，卡其斯出版公司首先进行的与出版有关的市场调查，是市场调查商业化的最初尝试。其后在20世纪20年代，帕长钢笔公司依靠市场调查增加了商品的销路。此后，市场调查在西方国家蔚然成风，许多公司、企业都设有专门的市场调查机构。例如，美国的福特汽车公司专门设有市场调查部部长，负责管理消费者调查部和经济研究部。日本有一家公司，为了在市场竞争

中取得主动权，专门有个市场调查队，每个成员一天要负责走访20家用户，向用户征求对产品的改进意见。我国目前实行社会主义市场经济，因此，生产厂家和销售部门也应该十分重视市场调查和市场预测，问卷调查就是进行市场调查的一种方式。

问卷调查应用于市场调查，主要可以用来了解市场的供需情况，新产品试销的效果，消费者的购物心理，消费者对产品的质量和价格有什么意见，产品是否适销对路，广告宣传的效果，厂家的知名度，市场发展变化的趋势等等。生产厂家可以根据这些信息及时调整产品结构，改进产品质量。销售部门则可以根据这些信息调整货流和货源，也可以把这些信息反馈给生产厂家，帮助生产厂家适应市场变化。

3. 民意调查

民意调查，也叫民意测验或舆论调查，是指对人们的意见、看法和态度进行的调查。民意调查作为一种专门的调查方式，与听取公众意见、信访工作、设立意见箱等是有显著区别的。首先，民意调查采用的是有组织的、统计学的调查方法，它的调查结论要推论到研究总体内的全体成员。这里所说的研究总体可以是一座工厂的全体工人，一座城市的全体市民，一个国家的全体公民，也可以是某一区域范围内的特定群体，如一座城市的全体知识分子。其次，民意调查的内容一般是人们普遍关心的社会问题，对现行制度、政策的评价等等。民意调查的范围是十分宽广的，主要有以下几种。

(1) 选举预测调查：民意调查之所以得到现代社会如此普遍的应用，在很大程度上得益于美国的总统选举预测调查。正是1936年盖洛普首次采用较为科学的方法成功地进行了美国总统选举预测调查，民意调查才开始受到人们的重视并在西方社会获得飞速发展。选举预测调查在西方国家里是十分流行的。这种调查，要向选民了解其支持的政党，在这次选举中准备投谁的票，然

后结合以前的各种调查数据，利用电子计算机对调查结果进行处理和研究，从而预测各党派当选者人数。

(2) 政治时事问题调查：公众对政治时事问题的看法如何，这是政策研究部门、政府部门需要掌握的，并据之修订政策，制订政策，或采取紧急措施以防患于未然。这方面的调查有：社会治安、物价问题、环境问题、对法律政策的反映、对外关系、人事调整、对政府的信任程度等等。

(3) 社会生活基本意向调查：人们对社会生活持什么态度，追求什么，对生活满意程度如何，选择职业时的考虑，道德观念，价值观念，闲暇生活方式等等，就属于社会生活基本意向调查的范围。例如，我国学者进行过的择偶意向研究等就属于这类调查。

(4) 施政调查：这类调查的目的主要在于了解人们对某项政策的反映，查明阻碍政策实施的原因，监测政策实施的效果。例如，我国曾多次进行过了解人们对体制改革态度的调查，就属于这类调查。

(5) 新闻媒介调查：新闻媒介调查是指广播、电视、报刊等新闻媒介为了解读者、观众对自己的反映和意见而进行的调查。近来，这类调查开始为新闻媒介广泛采用。例如，1990年5月北京电视台与北京社会心理学应用研究会就在北京市范围内，对居民进行了收视率方面的抽样问卷调查，了解了观众对电视台所办栏目的意见，征求了改进节目质量的意见，以及其他有关方面的看法和态度。

第二节 问卷调查的类型

按不同的方法，问卷调查可分为不同的类型。下面，我们分别按调查范围和问卷发放方式两种分类方法，对问卷调查进行分类。

一、按调查范围分类

按照调查对象的范围,问卷调查可分为普遍调查和部分调查,部分调查又可分为偶遇调查、专家调查和抽样调查。

1. 普遍调查

普遍调查,简称普查,又称全面调查,是指对研究对象的总体(由一定研究目的和要求所确定的调查对象的全体)中的每一个单位进行调查。例如1953年、1964年、1982年、1990年我国的四次人口普查,就是采用的普查方式。普查有两种方式,一种是由上级制定普查表,由下级根据已经掌握的资料进行填报。如1982年中国共产党第十二次全国代表大会前关于党员人数的普查,采用的就是这种方式。另一种是派出专门的调查人员,对调查对象进行直接的调查,可以由调查员填写问卷,也可由调查对象自行填写。例如我国的人口普查就是采用的这种方式。

普查的主要特点就是要对调查对象总体内的全部单位无一例外地逐个进行调查。因此,普查最主要的优点就是调查资料的全面性和准确性,特别适合于对有关全局性的基本情况进行调查,如人口普查、土地普查、工业普查、教育普查等。调查对象总体有大有小,大至全国、全省,小至一个村庄,学校里的一个班级。如果我们所确定的调查对象是一个班级,那么调查对象总体就是由该班级每一个学生组成的,进行这种普查花费并不大。如果我们所确定的调查对象是全国,那么调查对象总体就是由全国公民组成的,如此大规模的普查,花费是很大的,要耗费大量的人力、物力、财力才能完成一次普查。因此,除了政府部门为了解国情、省情、县情而进行普查外,一般不宜搞大规模的普查,这也是普查方法的局限性。

2. 偶遇调查

偶遇调查,也叫随意调查,是指只对调查对象总体内一部分单位进行调查,被调查的这一部分单位没有经过科学的方法确定,

而是随意选定或偶尔遇到的。偶遇调查是部分调查的一种，其最大的缺陷就是调查对象的确定带有很大的主观随意性，其最大的优点是花费小，省时省力。

本章第一节提到预测 1936 年美国总统竞选结果的例子，就是偶遇调查。《文摘》杂志不是依据科学方法确定调查对象，而是根据该杂志的订阅者名单及汽车和电话拥有者的名单，邮寄出 1000 万张预测投票表，然后根据回收上来的约 200 万人的调查表，对选举结果做出预测。这种方法有两个缺点：

(1) 爱读该杂志的人及汽车和电话的拥有者在当时多属中等以上阶层，他们都比较富裕、保守，反对罗斯福民主政策的人比较多。因此，这一部分调查对象的态度不能代表全体美国公民。

(2) 用邮寄方式回收调查表也是不科学的，更何况只有 20% 的回收率。一般说来，在愿意以邮寄方式进行回答和不作回答的人之间，其性格等存在明显差别。而且和调查表发送对象相比，调查表回收对象也发生了变化，回收的 200 万张调查表也不能代表原 1000 万人的意见。

由这个实例可以看出，采用偶遇调查，由于没有采用科学方法选定调查对象，这一部分调查对象不能代表调查对象总体，因此调查结果不能推及调查对象总体。否则，就很有可能得出错误的结论。

由于偶遇调查省时省力，简便易行，在实际的问卷调查中也是常常被采用的。

3. 专家调查

专家调查，也是部分调查，只不过调查对象是与研究课题有关的专家、学者，通过反复征求专家对某些事件的意见、态度，掌握事物的内在联系和未来发展趋势。专家调查法，又称特尔斐法 (Delphi method)，是一种国外比较流行的调查方法。相传“特尔斐”是古代希腊预告未来的神谕之地。特尔斐法就是为了想预测